

Paavo Karjalainen

LAATUKÄSIKIRJAN PÄIVITTÄMINEN

LAATUKÄSIKIRJAN PÄIVITTÄMINEN

Paavo Karjalainen
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Rakennusalan työnjohdon tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Rakennusalan työnjohdon koulutusohjelma, talonrakentaminen

Tekijä: Paavo Karjalainen
Opinnäytetyön nimi: Laatukäsikirjan päivittäminen
Työn ohjaaja: Jarmo Erho, lehtori, Oulun ammattikorkeakoulu
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2018
Sivumäärä: 27

Opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä ISO9001:2015 -standardin vaatimuksiin, jonka pohjalta laaditaan vaatimusten mukainen laatukäsikirja Autio Oy Infrapalvelut yritykselle. Tulevaisuudessa sertifioitu laatukäsikirja voi olla kilpailuetu ja jopa vaatimus urakan saamiseen.

Työssä perehdyttiin laatuun, laadunhallintajärjestelmään ja RALA-sertifiointiin, sekä niiden käsitteisiin. Teoriaosuudessa kerrottiin laadun olemusta, standardien vaatimuksia ja laadunhallinnan periaatteita. Laadunhallintajärjestelmään kuuluvan laatukäsikirjan vaatimuksiin perehdyttiin, koska kohdeyrityksen laatukäsikirja tullaan tekemään sen mukaisesti.

Standardien ja vaatimuksien perehtymisen pohjalta, saadaan yritykselle päivitettyä RALA-sertifioinnin vaatimuksien mukainen laadunhallintajärjestelmä ja laatukäsikirja.

Asiasanat: laatu, laatukäsikirja, sertifikaatit, standardit, johtaminen

ALKULAUSE

Haluan kiittää Autio Oy Infrapalvelujen toimitusjohtajaa Timo Autiota opinnäyte-työn aiheen esittämisestä minulle sekä projektipäällikköä Olli Vainikaista yhteis-työstä. Haluan kiittää myös ohjaavaa opettajaa Jarmo Erhoa nopeasta ja asian-tuntevasta työn ohjauksesta.

Oulussa 04.05.2018

Karjalainen Paavo

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	3
ALKULAUSE	4
SISÄLLYS	5
1 JOHDANTO	7
2 LAATU YRITYKSESSÄ	8
2.1 Laatu käsitteenä	8
2.2 Yritysjohto kehittää laatua	8
2.3 Laatujohtaminen	10
2.4 Henkilöstö laadun tekijänä	11
3 LAATU RAKENTAMISESSA	13
3.1 Infrarakentaminen	13
3.2 Laatu infrarakentamisessa	13
4 RALA-PÄTEVYYS JA -SERTIFIKAATTI	15
4.1 RALAn toiminta	15
4.2 RALA-pätevyys	15
4.3 RALA -sertifikaatti	16
5 LAATUJÄRJESTELMÄ	18
5.1 Laadunhallintajärjestelmä	18
5.2 ISO 9001:2015	19
5.3 Laadunhallintastandardin periaatteet	19
5.3.1 Suhteiden hallinta	19
5.3.2 Johtajuus	20
5.3.3 Jatkuva parantaminen	20
5.3.4 Ihmisten täysipainoinen osallistuminen	20
5.3.5 Asiakaskeskeisyys	20
5.3.6 Näyttöön perustuva päätöksenteko	20
5.3.7 Prosessimainen toimintamalli	21
6 LAATUKÄSIKIRJA	22
6.1 Tarkoitus	22
6.2 ISO 9001- standardin mukainen laatukäsikirja	22
7 KOHDEYRITYS	23

7.1 Autio Oy Infrapalvelut Oy	23
7.2 Yrityksen tavoite	23
8 YHTEENVETO	25
LÄHTEET	26

1 JOHDANTO

Nykyisin yhä useampi rakennusalan tilaaja vaatii urakoitsijalta kuvausta yrityksen toimintatavasta ja laadunvarmistuksesta. Laatu on tärkeä osa valittaessa urakoitsijaa ja se on kilpailutekijä yritysten välillä. Tämän vuoksi yrityksellä on hyvä olla laatukäsikirja, jossa se osoittaa toimintojensa laadukkuuden ja toimintatapansa järjestelmällisyyden.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kertoa laadusta ja laadunhallinnasta. Työssä perehdytään myös laatukäsikirjan päivittämiseen SFS-EN ISO 9001:2015 -standardin mukaisesti. Päivittämisellä tavoitellaan yritykselle RALA-sertifikaattia, jonka tarkoituksena on nostaa yrityksen laadunhallinta- ja toimintajärjestelmän tasoa. Lisäksi yrityksen toimintajärjestelmä saa julkisen vahvistuksen.

Toimivan ja sertifioitun laadunhallintajärjestelmän ansiosta yritys kykenee hallitsemaan suorituskyykyään kattavasti ja luotettavasti. Lisäksi yrityksen oma laadunseuranta helpottuu ja toimintatavat yhtenäistyvät. Asiakkaat voivat luottaa siihen, että yrityksen tuotteet ja palvelut ovat laadukkaita.

Opinnäytetyön tilaajana toimii Autio Oy Infrapalvelut, jonka toimialaa on maa- ja vesirakentaminen. Yrityksellä on käytössään laatukäsikirja, joka ei kuitenkaan vastaa standardia, jolla sertifiointi saavutetaan. Työssä käydään läpi sertifiointin prosessi sekä laatukäsikirjalta vaadittavat asiat.

Opinnäytetyöstä rajattiin aikataulusyistä pois yrityksen päivitetty laatukäsikirja. Standardin ISO 9001:2015 mukaista päivitettyä laatukäsikirjan tekemistä jatketaan myöhemmänä ajankohtana.

2 LAATU YRITYKSESSÄ

2.1 Laatu käsitteenä

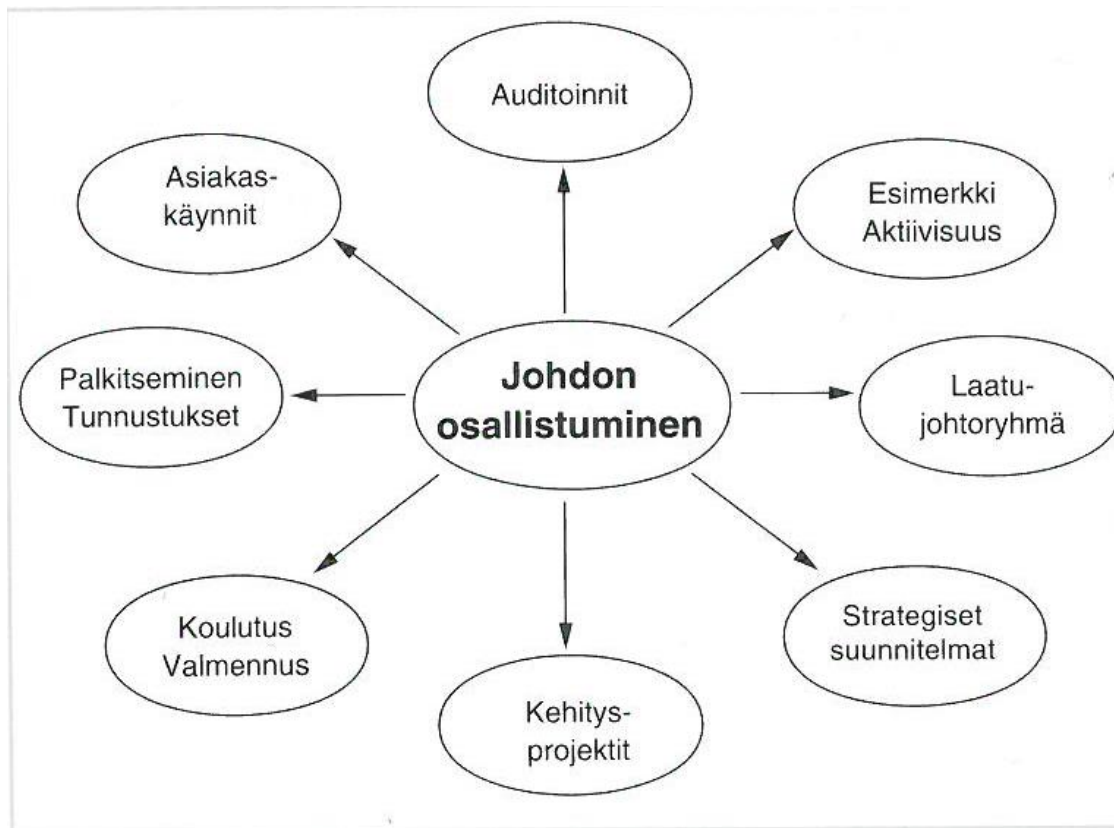
Laatua voidaan käsitellä monesta eri ulottuvuudesta ja laadulla onkin monta eri määritelmää. Laatua määriteltäessä voidaan sitä katsoa tuotteen, prosessin, suunnittelun, ympäristökeskeisen laadun, asiakkaan havaitseman laadun tai palvelun näkökulmasta. (1, s. 7.)

Suunnittelun näkökulmasta laatu kuvaa, miten laadukkaasti tuote on suunniteltu täyttämään asiakkaan asettamat odotukset tuotteelle. Prosessin laatu kertoo, vastaako tuote sille suunnittelussa asetettuja vaatimuksia. Asiakkaan havaitsema laatu on hänen saamansa tuotteen tai palvelun laadun suhde odotettuun laatuun. Ympäristökeskeisen laadun vaatimuksilla tarkoitetaan laatua, joita muut yrityksen sidosryhmät kuin asiakas asettavat tuotteille ja yritykselle. (1, s. 7.)

Yrityksen sidosryhmät, erityisesti asiakkaat, ovat nykyisen laatuajattelun lähtökohtana. Laatua mitataan ja verrataan asiakkaiden tarpeisiin, odotuksiin ja vaatimuksiin. Virheettömät lopputuotteet ja yrityksen sisäisen toiminnan tehokkuus eivät takaa korkeaa laatua, vaan edellytyksenä on asiakkaan näkemys. Täydelliseen asiakastyytyväisyyteen ei kuitenkaan pidä pyrkiä hinnalla millä hyvänsä. (2, s. 18.)

2.2 Yritysjohdo kehittää laatua

Yrityksen johto luo edellytykset laadun syntymiselle koko yrityksen toiminnassa (kuva 1). Johto sitoutuu laatujärjestelmän jatkuvaan kehitykseen niin, että se vastaa yrityksen omia sekä asiakkaan vaatimuksia. Johdon on selvitettävä laadunparannuksen periaatteet koko organisaatiolle, ohjattava laadunparannusprosessia ja annettava henkilöstölle palautetta. (1, s. 9.)



KUVA 1. Johdon osallistuminen laadunkehittämiseen (2, s. 59)

Laadun kehittäminen on pitkäjänteinen ja vaiheittain etenevä prosessi. Laatujohtamisen periaatteet ja käytännöt pitää ymmärtää sekä sisäistää. Laatujohtamiseen tarvitaan koko organisaation jäsenten panos, jossa tähdätään pitkäaikaiseen menestykseen. Kyse on ajattelutavasta, jossa kartoitetaan asiakkaiden tarpeita tai ongelmia ja tarjotaan ratkaisuja niihin. (1, s. 9.)

Laatuyrityksessä arvot, visio, missio ja strategiat muodostavat loogisen toimintaa ohjaavan kokonaisuuden. Laatuyrityksessä käytännön ohjenuorana toimii tämä kokonaisuus, eikä sen anneta pölyttyä toimitusjohtajan laatikossa. Yrityksen johdon tulee huolehtia siitä, että eri yksiköiden strategiat tukevat toisiaan eivätkä ole ristiriidassa keskenään. (2, s. 61.)

Yrityksen johdon on sitouduttava laatuun. Sitoutuminen vaatii sitä, että johto on valmis käyttämään rahaa ja aikaa laadunkehittämiseen. Johdon on oltava aktiivinen laatuhankeiden suhteen, eikä jättää näitä asioita talouslukujen varjoon. Johdon tulee osoittaa laatukehittämisen suunta ja painopistealueet. Laadun keskeisinä asioina pidetään usein henkilöstön kyvykkyyden, asiakastyytyväisyyden ja

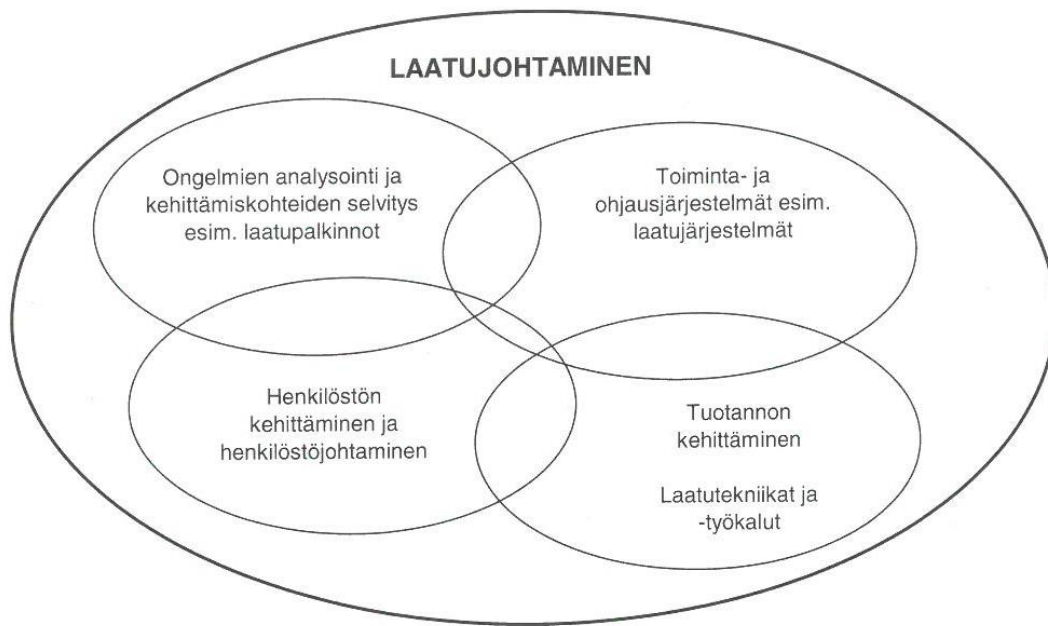
prosessien parantaminen. Asiakkaat ovat yrityksen toiminnan kannalta tärkein painopistealue, sillä he rahoittavat yrityksen toiminnan. Henkilöstön kehittämisen avulla yritys valmistautuu siihen, että sillä on tulevaisuuden markkinoilla oikeat tietotaidot. Prosessien kehittämisellä tähdätään siihen, että tuotteet ja palvelut tuotetaan tehokkaasti asiakkaan laatuvaatimuksien mukaiseksi. Yrityksen tilanteesta ja kilpailuasemasta riippuen sen painopistealueet vaihtelevat. Tuotekehitys tai alihankinta voi olla joillekin ensisijaisia asioita, kun taas toiselle ympäristökysymykset voi nousta prioriteettijärjestyksessä korkealle. (2, s. 56–57.)

Laatua on jatkuvasti pyrittävä parantamaan, niin nopeasti kuin kehitys sen sallii. Kehittämisimpulsseja yritykselle tulee omasta systemaattisesta laatutyöstä kuin myös ulkopuolisilta tahoilta. Innovaatiot, kilpailijoiden toiminta, markkinat ja yhteiskunnan muutokset luovat tilanteita, joiden seurauksena laadulle asetetaan aivan uudenlaisia vaatimuksia. (2, s. 18.)

2.3 Laatujohtaminen

Laatujohtamisen päätavoite on parantaa johtamisen laatua, ei laadun johtamista. Laatujohtaminen tähtää pitkäaikaiseen menestymiseen ja perustuu organisaation kaikkien jäsenten mukanaoloon (kuva 2). Se on pikemmin ajattelutapa tai filosofia kuin erillinen ohjelma. (3, s. 10.)

Laatujohtamisessa oletetaan, että laatu on ilmaista mutta virheiden korjaaminen sen sijaan maksaa. Laatua on osattava ohjata, sillä laatu on yrityksen olennainen menestystekijä. Laadun johtamiseen tarvitaan laatutyökaluja ja laatutekniikkaa, joiden avulla organisaation jäsenet pystyvät varmistamaan työnsä laadukkuuden. (3, s. 11.)



KUVA 2. Laatujohtamisen keinot (3, s. 11.)

2.4 Henkilöstö laadun tekijänä

Henkilöstö on mielletävä yrityksen todellisena voimavarana. Koulutettu, motivoitunut ja työhönsä harjaantunut henkilöstö on yrityksen laadukkaan toiminnan paras tae. Jokaisen työntekijän tulisi tietää yrityksen nimen ja oman työtehtävänsä lisäksi, keitä ovat yrityksen asiakkaat ja mitä tuotteita heille tarjotaan. Työntekijöiden tulee tietää, miten oma työpanos vaikuttaa lopputulokseen ja mitkä ovat yrityksen tavoitteet ja laatujohtamiskäytäntö. (2, s. 213, 217.)

Henkilöstön tulee asennoitua niin, että korkea laatutaso saavutetaan. Korkean laatutason saavuttamiseksi on pystyttävä irtaantumaan vanhoista käytännöistä ja tottumuksista. Henkilökohtaisen laadun saavuttamiseksi tulee tuntee ja sisäistää yrityksen laatujohtamiskäytäntö. Henkilön tulee ymmärtää, miten hänen tekemä työ liittyy kokonaisuuteen ja miten hän voi omalla panoksellaan edistää yrityksen laadun nostamista. (2, s. 214–215.)

Henkilökohtainen laatu tarkoittaa virheistä oppimista. Virheiden tekemisen pelosta ei saa hävittää aloitteellisuutta uutta työtä kohtaan, vaan vastuuta ja hallit-

tuja riskejä pitää uskaltaa ottaa. Huonoa laatua ei synny, mikäli jokaisella organisaation jäsenellä on halu ottaa vastuu laadusta ja ymmärtää, mitä laatu todella on. (2, s. 215.)

Henkilöstöltä edellytetään yhteistyötä koko yrityksen laadun kehittämiseen sekä ottamaan vastuuta omasta työstään ja laadustaan. Organisaatorakenteesta on hyvä muodostaa sellainen, joka tukee itsenäistä toimintaa. Se antaa työntekijöille mahdollisuuden joustavaan toimintaan ja itsenäiseen vastuunottoon. Kun työntekijä saa mahdollisuuden vaikuttaa oman työnsä suunnitteluun ja toteuttamiseen, vähenee tällöin tarve saada ohjausta esimieheltä. (2, s. 63, 216.)

Kun henkilöstö saa valtuudet itsenäisiin päätöksiin, on niihin sidottava vastuu. Se voidaan toteuttaa esimerkiksi asettamalla tavoitteet, joita seurataan laatumittarien avulla. Laatumittarina voidaan pitää esimerkiksi asiakasvalitusten määrää ja maksettuja hyvityksiä. Laadun tulokset vaikuttavat asianomaisen henkilöstön palkkaan. Järjestelmästä ei kuitenkaan saa tehdä sellaista, että virheiden pelko estää riskinoton, vaan järjestelmän tulisi kannustaa henkilöstöä itsenäiseen toimintaan. (2, s. 217.)

3 LAATU RAKENTAMISESSA

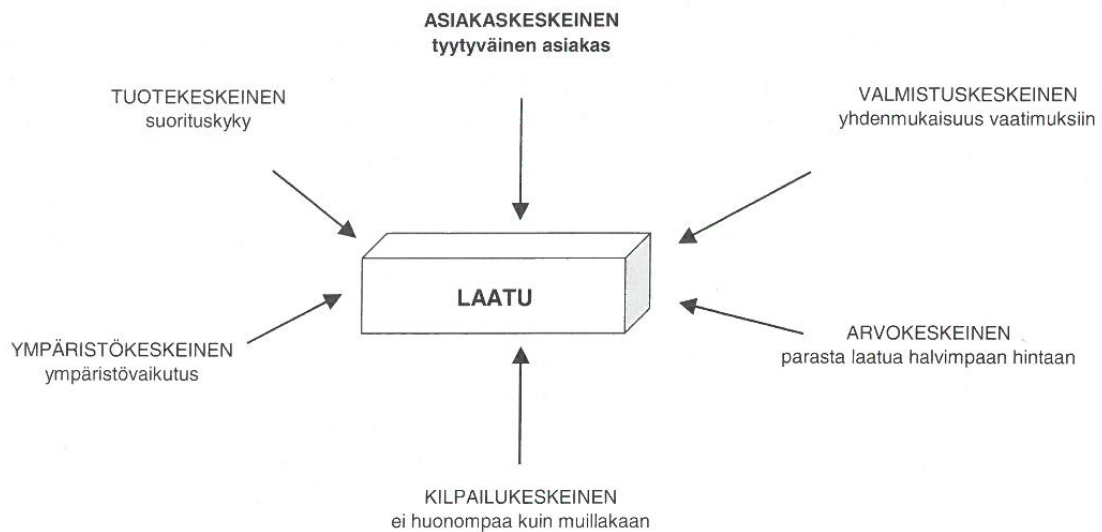
3.1 Infrarakentaminen

Infrarakentaminen on yhteiskunnan kannalta laaja joukko erilaisia rakenteita ja lopputuotteita. Infrarakentamiseen kuuluvat mm. kadut, tiet, sillat, vesiväylät, satamat, lentokentät, vesihuollon verkostot ja laitteet, energiansiirtoverkostot, tietoliikenteen rakenteet, maanalaiset pysäköintilaitokset, varastot ja väestönsuojat, urheilu- ja liikunta-alueet, viher- ja ympäristörakenteet sekä kaatopaikat. (4.)

3.2 Laatu infrarakentamisessa

Rakentamisen laatusuunnittelun tavoitteena on varmistaa asiakkaalle kerralla sopimuksen mukaista laatua tuottava toiminta. Urakoitsijan tehtäväkohtaiset laatusuunnitelmat ja hankkeen projektisuunnitelma ovat osa rakennusprosessin laadunhallintajärjestelmää. Laatusuunnitelman ja projektisuunnitelman avulla sovitaan yrityksen toimintajärjestelmän tehokas ja tarkoituksenmukainen käyttö kuhunkin rakennuskohteeseen. Onnistunut laatusuunnittelu näkyy parempana työn etenemisenä, virheiden vähenemisenä, kustannusten pienenemisenä sekä työmaan eri osapuolten välisen tiedonkulun paranemisena. (1, s. 12.)

Rakentamisen laatukäsitettä voidaan tarkastella tuotannon, suunnittelun, asiakkaan ja ympäristökeskeisen laadun näkökulmasta (kuva 3).



KUVA 3. Laadun eri näkökulmat (3, s. 8.)

Rakentamisessa tuotannon laatu on sitä, kun työ saadaan tehtyä suunnitellussa aikataulussa ja kustannustavoitteissa pysytään. Lisäksi työ saadaan valmistettua laatutavoitteiden mukaiseksi hyvää rakennustapaa noudattaen. Tuotannon hyvässä laadussa työ saadaan suoritettua ilman häiriöitä ja työssä käytetään kohteeseen soveltuvia työmenetelmiä. (1, s. 11.)

Suunnittelun hyvässä laadussa on otettu huomioon tilaajan, käyttäjän, viranomaisten ja hyvän rakentamistavan asettamat vaatimukset. Suunnittelussa otetaan huomioon rakentamisen jälkeinen käyttö sekä koko rakennuksen elinkaari. Laadukkaista suunnitelmista tulee toteutuskelpoisia sekä ristiriidattomia toisiin suunnitelmiin nähden. (1, s. 11.)

Ympäristökeskeisessä laadussa rakentamisesta tulee toimintaa, jolla täytetään yhteiskunnan ja toimintaympäristön asettamat vaatimukset ja odotukset rakennushankkeelle. Asiakaskeskeistä laatua on rakennuskohteen lopputuloksen vastaaminen odotettuihin vaatimuksiin sekä eri sidosryhmien yhteistyön sujuvuus hankkeen aikana. (1, s. 11.)

4 RALA-PÄTEVYYS JA -SERTIFIKAATTI

4.1 RALAn toiminta

RALAA oli perustamassa 15 kiinteistö- ja rakennusalan järjestöä. Yhdistys perustettiin vuonna 1997 luomaan lähtökohdat, joilla saavutetaan rakentamiseen paras mahdollinen lopputulos. (5.)

RALA kerää tietoa rakennusalan yrityksistä ja arvioi niiden toimintatapoja. Pätevyyksien ja sertifikaattien tarkoituksena on helpottaa byrokratian määrää ja tuoda rakentamisen prosessit läpinäkyvämmäksi. RALAn kautta rakennusalan tilaajat, yritykset ja rakennusten käyttäjät näkevät yrityksen laaduntuottokyvyn ja toiminnan tason. RALA haluaa antaa parhaat mahdolliset edellytykset laadukkaaseen rakentamiseen. (5.)

4.2 RALA-pätevyys

RALA-pätevyys kertoo, että yrityksellä täyttyvät tilaajavastuulain vaatimukset. Yrityksellä on tekninen osaaminen ja resurssit on todennettu referenssikohteiden sekä kalusto- ja henkilöresurssien osalta. Yrityksen tilinpäätöstiedot täyttävät lainsäädännön vaatimukset sekä vastuuvakuutuksista on huolehdittu. (6.)

Yritys hyötyy RALA-pätevyydestä, koska silloin sillä on avoin pätevyysraportti, joka auttaa tilaajaa löytämään toteuttajan. Yritys voi liittää oman pätevyysraportin suoraan urakkatarjoukseen, eikä tällöin tarvitse kerätä erikseen taloudellisia selvityksiä ja referenssitietoja jokaiseen tarjoukseen. Lisäksi yrityksen taloudellinen ja tekninen osaaminen saa näkyvyyttä. (6.)

RALA -pätevyysmenettelyyn kuuluu neljä eri vaihetta, jotka RALAn hallitus on vahvistanut. RALA -pätevyydet myöntää arviointilautakunta, joka on riippumaton markkinaosapuoliin nähden. Pätevyysmenettelyn vaihteita ovat

1. Pätevyyshakemuksen täyttäminen
2. Hakemuksen käsittely
3. Pätevyyden myöntäminen tai epääminen
4. Pätevyyden uusiminen. RALA -pätevyys uusitaan vuosittain.

RALA -pätevyyden vuosimaksu määräytyy yrityksen liikevaihdon suuruuden mukaan. (7.)

4.3 RALA -sertifikaatti

RALA -sertifioinnilla yrityksen toimintajärjestelmä saa julkisen vahvistuksen ja laadunhallinnan taso pystytään osoittamaan tilaajalle. (8).

RALA-sertifioinnin tarkoituksena on nostaa yrityksen laadunhallinta- ja toimintajärjestelmän tasoa, parantaa toiminnan laatua ja kilpailukykyä sekä tarjota rakennusalan yrityksille hinnaltaan ja sisällöltään sopiva julkinen, kolmannen osapuolen tekemä toimintajärjestelmän arviointi- ja hyväksyntämenettely. Sertifioinnin tarkoituksena on kannustaa yrityksiä toimintatapojensa kehittämisen järjestelmällisesti, levittää tietoa sertifioiduista yrityksistä ja näin ollen auttaa tilaajia yritysten arvioinnissa ja valinnassa. Sertifikaatti on voimassa enintään kolme vuotta edellyttäen, että sertifioinnin ehdot täyttyvät jatkuvasti, minkä jälkeen sertifiointi jälleen uusitaan enintään kolmeksi vuodeksi. (9.)

Sertifiointiprosessissa on seitsemän eri vaihetta, jotka RALAn hallitus on hyväksynyt. Sertifiointimenettelyn vaiheita ovat

1. Yrityksen oman toiminnan kehittäminen ja menettelyjen kuvaaminen
2. Arviointiperusteisiin tutustuminen ja itsearviointi
3. Allekirjoitetun sertifiointihakemuksen ja itsearvioinnin toimittaminen RALAan
4. Hakemuksen käsittely ja arvioinnista sopiminen
5. Ensiarviointi, jossa käydään läpi arviointiperusteiden kaikkien vaatimusten täyttyminen
6. Sertifikaatin myöntäminen tai epääminen
7. Seuranta-arvioinnit. Ensimmäinen arviointi tehdään noin vuoden kuluttua sertifikaatin myöntämisestä.

RALA-sertifioinnin hinta muodostuu yrityksen liikevaihdon suuruudesta. (9.)

Laadunhallintajärjestelmän sertifikaatti osoittaa asiakkaalle, että yrityksellä on toimiva ja dokumentoitu järjestelmä ja yritys toimii sen mukaisesti. Sertifikaatin saaminen ei saa keskeyttää laadunhallintajärjestelmän kehittämistä, vaan yrityksen johdon on sitouduttava sen kehittämiseen ja suorituskyvyn seuraamiseen. (2, s. 315.)

5 LAATUJÄRJESTELMÄ

5.1 Laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto on organisaation strateginen päätös. Laadunhallintajärjestelmä voi auttaa organisaatiota parantamaan kokonaisvaltaista suorituskyykyään, ja se toimii myös hyvänä perustana kestävän kehityksen mukaisille hankkeille. (11, s. 7.)

Laadunhallintajärjestelmän avulla yrityksen ylin johto voi optimoida organisaation resurssien käyttöä sekä ottaa lyhyellä ja pitkällä aikavälillä huomioon päätöksensä seuraukset. Laadunhallintajärjestelmän avulla hallitaan arvon ja tulosten tuottamisessa tarvittavia prosesseja ja resursseja. Laadunhallintajärjestelmää rakennettaessa tulee tarkastella organisaation palveluja, laitteita, tiloja, henkilöstöä ja koulutusta sekä määritellä niiden rooli laatutavoitteiden saavuttamisessa. (10.)

Perinteisessä laadunhallintajärjestelmässä (kuva 4) rakenne koostuu laatukäsikirjasta, menettely- ja toimintaohjeista sekä viiteaineistosta.



KUVA 4. Laatujärjestelmän rakenne ja ympäristö (3, s. 17.)

Laadunhallintajärjestelmää voidaan kuvata myös toimintajärjestelmänä. Sana toimintajärjestelmä kuvaa osuvammin laatujärjestelmän tarkoitusta, koska siinä

kuvataan organisaatiossa yhteisesti noudatettavat menettelytavat ja pelisäännöt sekä miten ongelmatilanteissa toimitaan. (3, s. 15.)

5.2 ISO 9001:2015

ISO 9001 on kansainvälinen standardi, joka asettaa vaatimukset organisaation laadunhallinnalle. Se on laadunhallintajärjestelmän rakentamiseen ja kehittämiseen maailman tunnetuin työkalu. (10.)

ISO 9001 -standardi uudistui syksyllä 2015. Uusitussa standardissa painottuu laadunhallintajärjestelmän suunnittelun ja käytön kokonaisvaltaisuus suhteessa toimintaympäristöön ja liiketoimintaan. Uusitun standardin mukaan yrityksen johdon tulee osallistua ja sitoutua laatujohtamiseen sekä ottaa siitä näkyvä vastuu. (10.)

Johtamisen tueksi ISO 9001 -standardi sopii kaikenlaisiin ja kaikenkokoisiin organisaatioihin toimialasta riippumatta. (10).

5.3 Laadunhallintastandardin periaatteet

Laadunhallinnan periaatteet on kuvattu standardissa ISO 9000. Kuvauksissa kerrotaan jokaisen periaatteen esittely sekä perustellaan, miksi periaate on tärkeä organisaatiolle. Kuvaukset sisältävät joitain esimerkkejä periaatteen hyödyistä sekä tyypillisiä toimenpiteitä, joilla kyseinen periaate parantaa organisaation suorituskykyä. (11, s. 6.)

5.3.1 Suhteiden hallinta

Suhteet olennaisten sidosryhmien kanssa, kuten yhteistyökumppaneiden, vaikuttavat organisaation suorituskykyyn. Kun organisaatio hallitsee suhteet sidosryhmiinsä, saavutetaan jatkuva menestys todennäköisemmin. Kun organisaatiolla ja sen sidosryhmillä on yhteisymmärrys tavoitteista ja arvoista, saadaan hyvin hallittu toimitusketju, joka tuottaa tasaisesti tuotteita ja palveluita. (12.)

5.3.2 Johtajuus

Ylimmän johdon tulee määritellä organisaatiolle tavoite ja suunta. Koko johto luo olosuhteet yhdessä alemman johdon kanssa, jotta organisaation laatutavoitteet saavutetaan. Koko henkilöstön osallistumisella saadaan edellytykset yhdenmukaistaa strategia, politiikka, resurssit ja prosessit niin, että tavoitteet saavutetaan. (12.)

5.3.3 Jatkuva parantaminen

Oleellinen osa menestyvien organisaatioiden toimintaa on jatkuva parantaminen. Parantaminen on tärkeää, jotta voidaan ylläpitää suorituskyvyn nykyinen taso ja organisaatio on valmiina reagoimaan muutoksiin sisäisissä ja ulkoisissa asioissa. Kun jatkuvaan parantamiseen panostetaan, organisaation toimintakyky ja asiakastytyväisyys paranevat. (12.)

5.3.4 Ihmisten täysipainoinen osallistuminen

Organisaatio luo ja tuottaa paremmin, kun kaikilla eri tason ihmisillä on mahdollisuus ja tarvittava pätevyys vaikuttaa. Tehokkaassa ja vaikuttavassa organisaation johtamisessa on tärkeää kunnioittaa kaikkia eri tasoihin kuuluvia ihmisiä ja saada heidät osallistumaan. (12.)

5.3.5 Asiakaskeskeisyys

Yrityksen tulee menestyäkseen saavuttaa ja säilyttää asiakkaiden sekä sidosryhmien luottamus. Organisaation jatkuvaa menestystä edesauttaa, kun ymmärtään asiakkaiden ja muiden sidosryhmien nykyiset ja tulevat tarpeet. (12.)

5.3.6 Näyttöön perustuva päätöksenteko

Päätöksentekoon liittyy aina epävarmuutta, ja se voi olla monimutkainen prosessi. On tärkeää ymmärtää syy-seuraussuhteet ja mahdolliset seuraukset. Päätöksenteon luotettavuutta lisää näyttö ja tietojen analysointi. (12.)

5.3.7 Prosessimainen toimintamalli

Laadunhallintajärjestelmä koostuu prosesseista, jotka liittyvät toisiinsa. Kun organisaatiossa ymmärretään, kuinka laadunhallintajärjestelmä tuottaa tuloksia, järjestelmä ja sen suorituskyky voidaan optimoida. Resurssien tehokkaalla käytöllä ja eri toimintojen esteiden vähentämisellä nostetaan järjestelmän tehokkuutta. (12.)

6 LAATUKÄSIKIRJA

6.1 Tarkoitus

Laatukäsikirja kertoo omalle organisaatiolle ja asiakkaille yrityksen johdon näkemys laadusta sekä ne laadun elementit, joilla organisaatio aikoo menestyä. Hyvä laatukäsikirja vakuuttaa asiakkaat yrityksen hyvästä laaduntuottokyvystä sekä lisää yrityksen henkilöstön ymmärrystä omaa työtään kohtaan. (3, s. 17.)

Laatukäsikirjassa käsitellään yleensä yrityksen laatupolitiikka, yrityksen toimintatavat sekä organisaatiossa laatuun vaikuttavien henkilöiden vastuut, valtuudet ja keskinäiset suhteet. Menettelyohjeissa prosessit kuvataan kertomalla, kuka tekee, mitä ja milloin. Menettelyohjeita tarkentavat toimintaohjeet. Toimintaohjeet kertovat, miten virheet vältetään ja rutinoidutaan niin, ettei samankaltaisia tehtäviä tarvitse joka kerta suunnitella uudelleen. Viiteaineisto koostuu sisäisestä ja ulkoisesta viiteaineistosta. Sisäinen viiteaineisto sisältää tekniset työohjeet sekä laadunvarmistuksessa ja valvonnassa käytettävät mallilomakkeet. Ulkoista viiteaineistoa on lait ja määräykset. (3, s. 17–18.)

ISO 9001- standardi asettaa vaatimukset laatukäsikirjalle. Standardissa on joukko vaatimuksia, joissa kuvataan, mitkä ominaisuudet hyväksyttävällä laatukäsikirjalla tulee vähintään olla. (3, s. 16.)

6.2 ISO 9001- standardin mukainen laatukäsikirja

Laatukäsikirjan laajuuteen ei ole asetettu tarkkoja vaatimuksia, sillä siihen vaikuttavat organisaation koko ja toimintatapa. Laatukäsikirjasta ei ole tarkoitus tehdä liian yksityiskohtaista, jotta sitä ei tarvitse päivittää kovin usein. Hyvä laatukäsikirja auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena. (2, s. 32.)

SFS-EN ISO 9001:n mukaisen laatukäsikirjaan tulee seuraavat asiat: organisaation toimintaympäristö, johtajuus, suunnittelu, tukitoiminnot, toiminta, suorituskyvyn arviointi ja parantaminen. (11, s. 7.)

7 KOHDEYRITYS

7.1 Autio Oy Infrapalvelut Oy

Yrityksen toiminnan aloitti vuonna 1962 Kauko Autio. Vuonna 2000 yhtiö muuttui osakeyhtiöksi ja sai nimekseen Autio Oy Infrapalvelut. Yrityksen tuotanto muodostuu uudisrakennukseen ja saneeraukseen liittyvistä maarakennustöistä, joita ovat

- rakennusten pohjatyöt
- salaojitukset
- pohjaveden suojaustyöt
- vesijohtojen- ja viemäreiden rakennustyöt
- piha- sekä muiden alueiden rakennus-, kunnostus- ja kuivaustyöt
- koneiden ja kuljetuskaluston vuokraus
- maa- ja kiviainesten toimitukset
- kokonaisurakointi
- perustukset ja maanvaraiset lattiat. (13.)

Yrityksellä on toimintaa Uudellamaalla sekä pohjois-pohjanmaalla, jossa sijaitsee myös yrityksen toimisto. Yritys työllistää noin 25 henkilöä sekä eri alojen aliurakoitsijoita kausiluontoisesti. Yrityksellä on ollut RALA-pätevyys vuodesta 2015 lähtien. (13.)

7.2 Yrityksen tavoite

Yrityksen liiketoiminta kasvaa koko ajan. Erityisesti kasvua on Etelä-Suomen alueella, jonne rekrytoidaankin uusia toimihenkilöitä ja työntekijöitä koko ajan. Uusina laajentumisalueina tulevaisuudessa tulevat olemaan nykyistä laajemmin betonityöt sekä mahdollisesti murskaus- ja kuljetustyöt. Laajentaminen ja kasvaminen halutaan pitää hallittuna ja tasaisena, sekä yrityksestä halutaan vakaa ja tunnettu toimija omalla alallaan. (14.)

Työssä on perehdytty RALA-sertifiointiin ja standardien vaatimiin asioihin, jonka pohjalta tullaan päivittämään yhteistyössä kohdeyrityksen kanssa laatukäsikirja

tulevaisuudessa. Työn aikana opittuja asioita tullaan jakamaan yrityksen sisällä, jotta kokonaisvaltaista organisaation suorituskkyä saadaan parannettua.

8 YHTEENVETO

Työn tavoitteena oli perehtyä ISO 9001:2015 –standardin vaatimuksiin, jonka pohjalta laaditaan vaatimusten mukainen laatukäsikirja kohdeyritykselle.

Opinnäytetyö oli aiheeltaan mielenkiintoinen ja opettavainen. Laadun käsitettä tuli tarkasteltua useasta itselle uudesta näkökulmasta, joihin en ollut aiemmin perehtynyt. Työn tarkoituksena oli perehtyä laatuun, laadunhallintaan ja standardeihin, joita yrityksen laatukäsikirjan sertifiointi vaatii.

Laatukäsikirjan päivitykselle ei ollut yrityksen suunnalta kriittistä aikarajaa, jolloin sen tulisi olla valmis. Kuitenkin on tarkoitus päivittää se vuoden 2018 aikana. Laatukäsikirjan luominen standardin SFS-EN ISO 9001:2015 mukaisesti vie paljon aikaa, mikäli aihe ja yritys eivät ole ennestään tuttuja. Laadukkaasti, huolellisesti ja yhteistyössä laadittu laatukäsikirja antaa hyvän kuvan yrityksestä ja sen kaikesta toiminnasta.

Haasteena opinnäytetyön tekemisessä oli standardin vaatimusten ymmärtäminen. Standardit on laadittu jokaisen organisaation käyttöön, jonka takia asiat oli kuvattu yleisellä tasolla. Oli haastavaa ymmärtää, mitä asiat konkreettisesti tarkoittavat ja miten ne koskevat kohdeyritystä.

LÄHTEET

1. Rakennustöiden laatu 2017. 2016 Helsinki: Rakennustieto Oy.
2. Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum Media Oy.
3. Junnonen, Juha-Matti – Kankainen, Jouko 2001. Laatuajattelu ja rakennustyömaan laatutoiminnot. Helsinki: Rakennustieto Oy.
4. Erho, Jarmo 2017. 5F00BH36 Infrastructure Construction Project 8op. Opintojakson luennot loppuvuodesta 2017. Oulu: Oulun seudun ammattikorkeakoulu, rakennustekniikan osasto.
5. Mitä RALA tekee? 2018. Rakentamisen laatu RALA ry. Saatavissa: <http://www.rala.fi/tietoa-ralasta/tietoa-ralasta/>. Hakupäivä 16.4.2018
6. RALA-pätevillä yrityksillä on edellytykset laadun tekemiseen. 2018. Rakentamisen laatu RALA ry. Saatavissa: <http://www.rala.fi/tuotteet/patevyys/>. Hakupäivä 23.3.2018
7. Hinnasto 2018. 2018. Rakentamisen laatu RALA ry. Saatavissa: <http://www.rala.fi/tuotteet/hinnasto/>. Hakupäivä 23.3.2018
8. RALA-sertifiointi auttaa yritystä parantamaan toimintaansa puolueettoman arvioinnin kautta. 2018. Rakentamisen laatu RALA ry. Saatavissa: <http://www.rala.fi/tuotteet/sertifiointi/>. Hakupäivä 23.3.2018
9. RALA-sertifiointimenettely. 2018. Rakentamisen laatu RALA ry. Saatavissa: <http://rala.fi/tuotteet/sertifiointi/rala-sertifiointimenettely/>. Hakupäivä 23.3.2018
10. ISO 9001 Laadunhallintajärjestelmän hyödyt. 2015. Suomen Standardisointiliitto SFS ry. Saatavissa: https://www.sfs.fi/files/8087/9001-hyodyt_web.pdf. Hakupäivä 28.3.2018

11. SFS-EN 9001:2015. 2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto SFS ry.
12. Laadunhallinnan periaatteet. Suomen Standardoimisliitto SFS ry. Saatavissa: https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_9000_laadunhallinta/laadunhallinnan_periaatteet. Hakupäivä 12.4.2018.
13. Maanrakennus, koneurakointi ja muut palvelumme. 2016. Autio Oy Infrapalvelut. Saatavissa: <http://www.autio-oy.fi/yritys/>. Hakupäivä 13.4.2018.
14. Vainikainen, Olli 2018. Re: Yrityksen tavoite. Sähköpostiviesti. Vastaanottaja: Karjalainen Paavo. 15.4.2018.